

**INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE ANUAL CICLO 2016.**

PROCESO CLAVE	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	06/03/17
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno ▪ M.ª Dolores Sánchez Cobos
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuel Correa Vilches. Responsable de Calidad de la Unidad de Actividades Culturales.
PROCESOS DE LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unidad de Actividades Culturales.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE SISTEMA/PROCESOS

1.- No conformidades. Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas pendientes de los planes correspondientes de las No Conformidades de Auditoría y No Conformidades Internas.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No disponen de No Conformidades
2.- La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios, a través de la implantación y mantenimiento eficaz del sistema de gestión de la calidad respecto de los requisitos de la Norma de referencia del sistema: UNE-EN-ISO-9001:2008: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.
3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad.
Observaciones/ Recomendaciones	<p>Respecto al indicador: I.[PC 11.12]-05 Media de participación efectiva en los cursos ofertados. Con el resultado de 25,51.</p> <p>Se informa que el cómputo del indicador no está completo, falta el envío de la participación de un Taller de Teatro, que el coordinador del mismo no la ha enviado todavía, a pesar de varios requerimientos por parte de la Unidad.</p> <p>Se recomienda a la Unidad adoptar las medidas que estimen necesarias para asegurar la disposición de los resultados completos del indicador al cierre del ciclo de gestión, que le permita hacer el análisis correspondiente.</p>
4.-Quejas y sugerencias e información directa de clientes. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se han presentado quejas/sugerencias en el periodo auditado. La Unidad no ha recibido información directa de clientes.
5.- Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras de los procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones del Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y de los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual.	
Valoración.	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle:



	<p>Auditoría Externa: 3 Oportunidades de mejora en proceso de realización y 1 No implantada.</p> <p>Auditoría Interna: 3 Observaciones en proceso de realización y 1 No implantada.</p> <p>Propuestas de mejora: 1 en proceso de realización.</p>
<p>6.- Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.</p>	
Valoración.	<p>Actualmente la Unidad se encuentra en un periodo de transición, estando la propuesta de mejora y la mayor parte de las observaciones de auditorías, en periodo de implantación o de estudio Previo.</p> <p>A través de sus indicadores la Unidad mantiene controlados sus procesos y la eficacia de los mismos.</p>
<p>7.-Seguimiento del nivel de revisión/actualización de la documentación (fichas) del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA. Centrado en el funcionamiento de los recursos del inventario del Plan.</p>	
Valoración.	<p>Se verifica la plena operatividad del recurso Catálogo del patrimonio artístico de la Universidad de Jaén.</p>



INFORME DETALLADO DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA ANUAL 2016.			
PROCESO CLAVE		PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.	
FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.		06/03/17 a las 8:45 h.	
EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditor/es: Luis Espinosa de los Monteros Moreno M.ª Dolores Sánchez Cobos 	
UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unidad de Actividades Culturales. 	RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuel Correa Vilches.
OBJETIVOS DE AUDITORÍA		ALCANCE	
1.- Verificación y cierre de No Conformidades	No conformidades. Verificación y cierre de las correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas pendientes de los planes correspondientes de las No Conformidades de Auditoría y No Conformidades Internas.	De acuerdo a las correspondientes fichas de No conformidades pendientes de verificación y cierre (Se aporta en el Anexo I del programa de auditoría un listado de las mismas).	
2.- Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios, a través de la implantación y mantenimiento eficaz del sistema de gestión de la calidad respecto de los requisitos de la Norma de referencia del sistema: UNE-EN-ISO-9001:2008: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".	Todos los procesos del SIGC-SUA, de acuerdo con la selección previa.	
3.- Indicadores	Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.	Todos los indicadores del SIGC-SUA, especialmente, el grado de consecución de objetivos establecidos.	
4.- Quejas y Sugerencias. - Información directa de clientes	Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés (quejas y sugerencias).	Todas las Unidades con participación en SIGC-SUA, de acuerdo con información procedente del SIAG y las Unidades (formalizadas en el Libro de quejas y sugerencias y directas de la Unidad).	
5.- Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.	Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras de los procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones del Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y de los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual.	Todas las Unidades con participación en SIGC-SUA, según las correspondientes fichas de indicaciones.	
6.- Análisis de resultados.	Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con	Todas las Unidades con participación en el SIGC-SUA.	



	las mejoras implantadas o a realizar.	
7.-Plan de Seguridad Documental. Centrado en el funcionamiento de los recursos del Plan.	Seguimiento del nivel de revisión/actualización de la documentación (fichas) del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA. Centrado en el funcionamiento de los recursos del inventario del Plan.	Funcionamiento de los recursos del inventario de Sistemas de Seguridad Documental de la Universidad de Jaén.

1. Verificación de No Conformidades

NO CONFORMIDAD AUDITADA	
CÓDIGO	
PROCESO SIGC-SUA	
PROPUESTA DE RESULTADO DE VERIFICACIÓN	No existen No conformidades pendientes de verificación y cierre.

2. Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO ESPECÍFICO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 11.12. Gestión de las Actividades Culturales
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuel Correa Vilches. Responsable de Calidad de la Unidad de Actividades Culturales. ▪ Alicia Cano Romera. Jefa de Sección de Apoyo a la Extensión Universitaria
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno ▪ M.ª Dolores Sánchez Cobos

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 8:45 horas del día 06/03/2017 con la reunión inicial en las dependencias de la Unidad de Actividades Culturales.

Evidencias. Actividades de verificación.

1.- Se verifica la trazabilidad del proceso a través de la Actividad Cultural de Teatro Invitro "La doble historia del Doctor Valmy, Buero Vallejo", fecha de realización 03/11/16 en el Teatro Monte Mar de Baeza.

Se consulta planificación de actividades donde aparece la actividad y en base de datos de la Unidad, seguidamente se verifica relación de necesidades donde aparecen los distintos aspectos necesarios para la realización de la actividad cultural, realizada a través de formulario electrónico: cartelería, transporte etc.. realizado con fecha 26/10/16.

Se verifica escrito de solicitud de reserva del Teatro. Se verifica difusión general de la actividad, a través de cartelería, banner y anuncios de radio.

No hay inscripción ya que se trata de una actividad teatral, de entrada libre hasta completar aforo.



Se consulta el expediente económico con los gastos de transporte y cartelería, con las facturas correspondientes.

PROPUESTA OBSERVACIÓN

Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos y los registros asociados.

3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador	Objetivo	Periodicidad de medición	Resultado 2016		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
			Si	No	
I.[PC 11.12]-03 Evolución de la oferta ejecutada de actividades culturales segmentadas por áreas.	NP	Semestral	152		
I.[PC 11.12]-04 Porcentaje de la oferta de actividades culturales ejecutada respecto al total de actividades aprobadas en planificación por la Universidad de Jaén. 2.-Ejecutar la oferta de actividades culturales aprobadas por la Universidad de Jaén en planificación.	100%	Semestral	100%		
I.[PC 11.12]-05 Media de participación efectiva en los cursos ofertados	NP	Continua por curso realizado	25,51		Se informa que en el cómputo del indicador no está completo, falta el envío de la participación de un Taller de Teatro, que el coordinador del mismo no la enviado todavía, a pesar de varios requerimientos por parte de la Unidad.
I.[PC 11.12]-06 Porcentaje de informes, diplomas, certificaciones de actividades elaborados en el plazo máximo de 15 días laborables desde su solicitud. 3.-Todas las solicitudes realizadas por usuarios de informes, diplomas y certificaciones de actividades gestionadas por la Unidad, serán tramitadas en un plazo no superior a 15 días laborables desde su solicitud.	100%	Trimestral	100%		
I.[PC 11.12]-07 Porcentaje de comunicaciones al usuario sobre la tramitación de las solicitudes de inscripciones/matrículas en cursos/actividades en el plazo máximo de dos días laborables. 4.- Comunicar a todos los usuarios el estado de tramitación de sus solicitudes de inscripción/matrículas en cursos/actividades en el plazo máximo de dos días laborables.	100%	Semestral	100%		



Valoración de auditoría	<p>Se verifica las mediciones de los indicadores correspondientes al ciclo de gestión 2016 y el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos, así como de los compromisos de calidad integrados.</p> <p>Respecto al indicador: I.[PC 11.12]-05 Media de participación efectiva en los cursos ofertados.</p> <p>Se informa que el cómputo del indicador no está completo, falta el envío de la participación de un Taller de Teatro, que el coordinador del mismo no la ha enviado todavía, a pesar de varios requerimientos por parte de la Unidad.</p> <p>Se recomienda a la Unidad adoptar las medidas que estimen, para asegurar la disposición de los resultados completos del indicador, al cierre del ciclo de gestión, que les permitan hacer el análisis correspondiente.</p>
--------------------------------	--

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

4.- Quejas y Sugerencias e Información directa de clientes

No se han presentado quejas/sugerencias en el periodo auditado. La Unidad no ha recibido información directa de clientes.



5.- Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.

5.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa ciclo 2015.

Código:	43-2016	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Unidad de Actividades Culturales		
Descripción:	Por lo general, gran parte de los indicadores están orientados a medir el volumen del proceso. Se recomienda incorporar datos relativos al grado de éxito del curso o evento (número de plazas cubiertas respecto a ofertadas, grados de asistencia, falta de espacios o plazas, etc). Si bien la capacidad de actuación del área es limitada, cuanto menos dicha información puede servir de elemento de entrada para informar y detectar futuras mejoras.		
Actuaciones realizadas:	En este ciclo de 2016 no se ha podido llevar a cabo medidas de incorporación de datos relativos al grado de éxito del curso o evento. Consideramos que es muy importante el empleo de estos mecanismos, pero en las circunstancias actuales no disponemos de los recursos necesarios. Hemos analizado la posibilidad de elaborar una ficha de cierre de actividad que incluya los datos que se aportan en la descripción de esta propuesta.		
Resultados de seguimiento:	Se dispone de parte de la información necesaria para conocer el grado de éxito de los cursos o eventos: asistencia, plazas, aprovechamiento.		
Verificación, si procede:	En proceso		

Código:	44-2016	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Unidad de Actividades Culturales		
Descripción:	En línea con lo anterior, se recomienda medir también el grado de éxito de la difusión de actos y eventos (seguimiento en twiteer, facebook y otros medios afines).		
Actuaciones realizadas:	En este ciclo de 2016 no se ha podido llevar a cabo medidas de incorporación de datos relativos al grado de éxito de difusión de actos y eventos. Consideramos que es indicativo, puesto que la difusión no se hace solo con nuestros medios, sino que también a través de empresas de comunicación.		
Resultados de seguimiento:	Se está estudiando la incorporación de ítems en las encuestas, para conocer el grado de éxito de la difusión de los actos.		
Verificación, si procede:	En proceso		



Código:	45-2016	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Unidad de Actividades Culturales		
Descripción:	Se recomienda especialmente para este proceso fomentar el uso de No Conformidades internas, dado que cada incidencia sucedida en un evento o curso puede tener una repercusión masiva en todos los asistentes. Esta herramienta puede ser útil para detectar, planificar y poner en marcha de manera formal iniciativas de mejora.		
Actuaciones realizadas:	En este ciclo no hemos generado incidencias de No Conformidad internas.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No implantada.		

Código:	46-2016	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Unidad de Actividades Culturales		
Descripción:	Respecto a la APP Cultura y UJA, se recomienda incorporar datos sobre el grado de uso, valoración de usuarios (estrellas), número de descargas respecto al volumen de alumnos, etc). Si bien el propio servicio no es responsable de su elaboración, tiene relevante influencia para informar y proponer mejoras sobre la misma.		
Actuaciones realizadas:	La APP actual se ha quedado obsoleta, por tanto en estos momentos se está diseñando una nueva APP, que permitirá la consecución de la mejora en los parámetros que plantea esta propuesta. En este ciclo no hemos podido incorporar datos sobre el grado de uso, valoración de usuarios (estrellas), número de descargas respecto al volumen de alumnos, etc).		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso.		

5.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2015

Código:	225-2016-AIS	Naturaleza:	Quejas y Sugerencias
Proceso:	PC 11.12. Gestión de las Actividades Culturales		
Unidad/es:	Unidad de Actividades Culturales.		
Descripción:	Se anima a la Unidad a formalizar y evidenciar las sugerencias y mejoras que provenga de otras fuentes de información con los clientes/usuarios.		
Actuaciones realizadas:	En este ciclo no hemos recibido sugerencias ni propuestas de mejoras de clientes/usuarios		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso		



Código:	226-2016-AIA	Naturaleza:	Quejas y Sugerencias e información directa de clientes.
Proceso:	PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Unidad de Actividades Culturales.		
Descripción:	Se recomienda en el caso que llegue información directa de los clientes, se establezcan los mecanismos para garantizar su gestión que en cualquier caso deberán contemplar evidencias de tramitación y seguimiento de actuaciones para la mejora continua		
Actuaciones realizadas:	A partir de los datos que aporten las fichas de cierre de actividades, a que se hace referencia en la ficha Código 43-2016 de oportunidades de mejora del Seguimiento de Actuaciones del Informe de Auditoría Externa 2016, incluiremos un campo que nos permita la recogida in situ de las aportaciones de nuestros clientes/usuarios. Aunque en este ciclo no hemos recibido sugerencias ni propuestas de mejoras de clientes/usuarios.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	En proceso		

Código:	227-2016-AIA	Naturaleza:	Encuestas postservicio
Proceso:	PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Unidad de Actividades Culturales.		
Descripción:	Se recomienda que la Unidad valore la conveniencia de establecer canales de comunicación que posibiliten la difusión de los resultados de las Encuestas, así como la información y seguimiento de las posibles mejoras que se adopten entre todos los GI.		
Actuaciones realizadas:	En ese ciclo no hemos podido establecer canales de comunicación que posibiliten la difusión de los resultados de las Encuestas, estamos estudiando los medios para comunicar los resultados y las posibles mejoras.		
Resultados de seguimiento:	Pendiente nuevo diseño de la página web, y como dar visibilidad a la Unidad.		
Verificación, si procede:	En proceso		

Código:	228-2016-AIA	Naturaleza:	Encuestas postservicio
Proceso:	PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Unidad de Actividades Culturales.		
Descripción:	Ante el significativo decremento producido en la Tasa de participación, se recomienda que la Unidad valore la conveniencia de analizar su tendencia de forma que pueda tomar medidas que, en próximos ciclos de gestión garanticen la mejora y estabilidad de sus mediciones.		
Actuaciones realizadas:	Estimamos que es importante mejorar la tasa de participación, aunque el volumen de tareas que hay que atender dificulta abordar esta propuesta, que sin duda la marcamos como objetivo de mejora.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No implantada		



5.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos del ciclo 2015.

Código:	83-2016	Naturaleza de la mejora:	Tratamiento de Información directa de clientes	
Proceso:	PC 11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES			
Unidad/es:	Unidad de Actividades Culturales			
Descripción de la mejora:	Establecer mecanismos que posibiliten la recogida directa de información de nuestros clientes tras prestarles servicios.			
Causa para su implantación:	Recomendación por parte de la auditoría interna para valorar la conveniencia de establecer canales de comunicación o información directa de los clientes.			
Objetivo de la mejora:	Crear herramientas que posibiliten a la Unidad de Actividades Culturales oportunidades de acciones de mejora en su gestión.			
Recursos previstos:				
Responsable de implantación:	Coordinador de calidad de la Unidad de Actividades Culturales			
Previsión de resultados:	Mejora en la eficacia y eficiencia de los procesos de la Unidad.			
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:	
Descripción de resultados obtenidos:	<p><i>En este ciclo de 2016 no se ha podido llevar a cabo la medida de implantación mecanismos que posibiliten la recogida directa de información de nuestros clientes tras prestarles servicios. Consideramos que es muy importante el empleo de estos mecanismos, pero en las circunstancias actuales no disponemos de los recursos necesarios. Hemos analizado la posibilidad de automatizar la recogida de información a través de formularios que recojan esta información.</i></p>			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso			



6.- Análisis de resultados.

Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.	Valoración de la Unidad.
<p>Valoración y análisis de los resultados obtenidos en su sistema de información (indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, información directa de clientes, grupos focales, etc.), observaciones de auditorías y su relación con las propuestas de mejora a lo largo del presente ciclo 2016 o para el siguiente 2017, a través del informe de seguimiento de procesos.</p>	<p>Actualmente la Unidad se encuentra en un periodo de transición, estando la propuesta de mejora y observaciones de auditorías, en periodo de implantación o de estudio Previo.</p> <p>A través de sus indicadores la Unidad mantiene controlados sus procesos y la eficacia de los mismos.</p>
<p>Valoración de auditoría</p>	<p>Actualmente la Unidad se encuentra en un periodo de transición, estando la propuesta de mejora y observaciones de auditorías, en periodo de implantación o de estudio Previo.</p> <p>A través de sus indicadores la Unidad mantiene controlados sus procesos y la eficacia de los mismos.</p>

7.- Verificación de la operatividad de los recursos del inventario del plan de seguridad documental.

RECURSO	Verificación	Observaciones
<p>Catálogo del patrimonio artístico de la Universidad de Jaén.</p>	<p>Sí</p>	<p>Se verifica la plena operatividad del recurso a través de la obra de Pintura "Picos de Europa".</p>